Publiser

**Graduate Program Universitas Galuh Master Manajemen Studies Program**

©2017

 **PENGARUH KEPUASAN KERJADAN TINGKAT KEMANGKIRAN KERJA**

**TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI UNIT GAWAT DARURAT RSUD CILACAP**

Hasto Suprobo 1 , Apri Budianto 2, Aan Anwar Sihabudin 3

Universitas Galuh

*e-mail :*

hastosuprobo23@gmail.com1, apribudiantogaluh@gmail.com2, aananwarsihabudin70@gmail.com3

***Article History (font 10 pt.***

***Times New Roman italic) :***

*Recieved dd/mm/yy Recieved in revished form dd/mm/yy*

*Acepted dd/mm/yy Available offline dd/mm/yy Available online dd/mm/yy*

***Language Transcript :***

*Indonesia*

*English (foreign Author)*

***Abstract –*** *Unit Gawat Darurat (UGD) adalah salah satu layanan utama di RSUD Cilacap yang siap memberikan pelayanan pasien gawat darurat yaitu pasien dengan ancaman kematian dan perlu pertolongan segera, pasien memerlukan bantuan namun dengan tingkat cedera yang kurang berat serta dipastikan tidak mengalami ancaman jiwa dalam waktu dekat, dan pasien dengan cedera minor setingkat penyakit yang tidak membutuhkan pertolongan segera dan tidak mengancam nyawa serta tidak menimbulkan kecacatan. UGD RSUD Cilacap melakukan pelayanan selama 24 jam sehingga membutuhkan pegawai yang berkinerja tinggi setiap harinya. Namun kenyataannya, capaian Standar Pelayanan Minimal RSUD Cilacap Tahun 2020 masih terdapat indikator yang belum mencapai target. Penelitian ini bertujuan 1). Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai UGD RSUD Cilacap, 2). Mengetahui pengaruh tingkat kemangkiran kerja terhadap kinerja pegawai UGD RSUD Cilacap, dan 3). Mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran kerja terhadap kinerja pegawai UGD RSUD Cilacap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kemudian data diinterpretasi untuk menghasilkan data deskriptif serta analisis data menggunakan regresi linear berganda yang diolah menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Apabila kepuasan kerja semakin baik dan tingkat kemangkiran semakin rendah, maka kinerja pegawai juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.*

***Key Words :*** *kepuasan kerja, tingkat kemangkiran, kinerja pegawai*

# INTRIDUCTION

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia merupakan sebuah unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting. Tujuan organisasi dapat dengan mudah terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Keberadaan pegawai merupakan pelaku utama sebagai fasilator penyelenggaraan proses pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, hasil kinerjanya sangat berpengaruh dalam menentukan keberhasilan program di organisasi atau lembaganya. Pegawai harus memiliki kualitas yang cukup memadai, karena pegawai merupakan salah satu komponen mikro sistem yang sangat strategis dan banyak mengambil peran dalam organisasi atau lembaga. Menyadari pentingnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya maka berbagai usaha telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja tersebut.

Unit Gawat Darurat (UGD) adalah salah satu layanan utama di rumah sakit. UGD RSUD Cilacap siap memberikan pelayanan pasien gawat darurat yaitu pasien dengan ancaman kematian dan perlu pertolongan segera, pasien memerlukan bantuan namun dengan cedera dan tingkat yang kurang berat serta dipastikan tidak akan mengalami ancaman jiwa dalam waktu dekat, dan pasien dengan cedera minor setingkat penyakit yang tidak membutuhkan pertolongan segera dan tidak mengancam nyawa serta tidak menimbulkan kecacatan. UGD RSUD Cilacap melakukan pelayanan selama 24 jam terus menerus sehingga membutuhkan pegawai yang berkinerja tinggi setiap harinya.

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi RSUD Cilacap yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Moeheriono, 2012: 95).

Kinerja yang baik tidak lahir begitu saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhinya beberapa diantaranya adalah kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran dari seorang pegawai. Kepuasan kerja merupakan suasana batin yang menyenangkan dalam melaksanakan pekerjaan. Apabila pekerjaan dilaksanakan dengan perasaan senang dan gembira maka akan mencapai hasil yang baik, yang pada akhirnya pelaksanaan tugas dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Diantara permasalahan yang timbul dari aspek sumber daya manusia adalah kepuasan kerja yang rendah dan tingkat kemangkiran (*absenteeism*) yang tinggi. Mangkir menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti tidak datang atau absen. Tingkat kemangkiran (absenteeism) yang tinggi apabila dibiarkan maka akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Apabila tingkat kemangkiran kerja dari pegawai mengalami kenaikan, maka kinerja pegawai tersebut akan menurun.

Mangkir merupakan bentuk ketidakdisiplinan pegawai terhadap peraturan organisasi yang ada. Pada hakikatnya disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku seorang pegawai yang mematuhi terhadap peraturan perusahaan, bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan, bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugasnya serta memberikan hasil kerja berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam KBBI dijelaskan bahwa, “Disiplin berarti tata tertib, ketaatan atau kepatuhan kepada peraturan, mengusahakan supaya menaati dan mematuhi tata tertib”. Disiplin kerja merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai – nilai yang dipercaya termasuk melakukan pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan demikian, kedisiplinan ini berasal dari dalam diri individu, karena adanya keputusan individu untuk berbuat mangkir berdasarkan pertimbangan pribadi. Kebiasaan mangkir pegawai akan berdampak buruk bagi organisasi. Kerugian tersebut timbul karena pekerjaan terpaksa tertunda ataupun penurunan mutu produk maupun pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi untuk senantiasa meningkatkan kedisiplinan pegawai.

Kepuasan pegawai juga harus menjadi perhatian RSUD Cilacap. Setiap pegawai memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda-beda satu sama lain, sehingga standar kepuasan kerja masing-masing individu menjadi bervariasi. Kebutuhan pegawai, baik dalam hal penyediaan fasilitas pendukung kerja, seperti terjaminnya keamanan dan keselamatan saat bekerja, serta faktor kesejahteraan pegawai harus diperhatikan dengan baik. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya setiap pegawai merasakan kepuasan atas hasil kerjanya dan kinerjanya pun menjadi maksimal.

Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai UGD RSUD Cilacap dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi pegawai, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

### Kepuasan Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2019: 74) kepuasan kerja adalah “Suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”. Menurut Davis dan Newstrom dalam (Lijan, 2012: 256) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah, “Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”. Ada perbedaan yang penting antara perasaan ini dengan dua unsur lainnya dari sikap pegawai.

Menurut Windryanto dalam (Suwardi, 2011:78), “Kepuasan kerja atau *job satisfaction* pada dasarnya merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan, dan para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan ini nampak pada perilaku dan sikap pegawai dalam kehidupan sehari-hari, biasanya ditunjukkan dalam hal tanggapan yang positif dalam bekerja. Perlu disadari bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang mendorong pegawai lebih giat bekerja dan sekaligus sebagai motivasi dalam bekerja. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

Susilo Martoyo (1992: 115) menyatakan bahwa:

Kepuasan kerja yakni merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang ia jalani atau ia kerjakan, pekerja tersebut akan merasa puas dengan kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang dihadapinya.

Sedangkan Robbins (1996: 179) menyatakan bahwa:

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang terhadap pekerjaannya. Pekerjaan mengharuskan adanya interaksi dengan rekan kerja, atasan, standar kinerja, peraturan dan kebijakan organisasi, kondisi kerja dan lain-lain. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan yang ia jalani atau lakukan, Sedangkan apabila seorang pekerja tidak puas dengan pekerjaanya ia akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaanya tersebut.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh Robinson dan Corners dalam Zoeldhan (2013: 101), menyebutkan bahwa kepuasan kerja akan memberikan manfaat antara lain, sebagai berikut:

* + - 1. Menimbulkan peningkatan kebahagiaan hidup karyawan
			2. Peningkatan produktivitas dan prestasi kerja
			3. Pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan
			4. Meningkatkan gairah dan semangat kerja
			5. Mengurangi tingkat absensi
			6. Mengurangi turnover
			7. Mengurangi tingkat kecelakaan kerja
			8. Meningkatkan motivasi kerja
			9. Menimbulkan kematangan psikologis
			10. Menimbulkan sikap positif terhadap pekerjaannya.

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa orang yang lain. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja.

Menurut Veithzal Rivai (2010: 856-857), pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu:

* + - 1. Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

* + - 1. Teori keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

* + - 1. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu satisfies atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status.Teori-teori motivasi yang akan dikemukakan berikut ini merupakan hal penting, karena teori motivasi ini dapat memudahkan bagi manajemen instansi untuk dapat menggerakan, mendorong dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada para karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan kepuasan kerja pada dasarnya hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasan terhadap kepuasannya tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang/tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh pegawai. Apabila pegawai puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan untuk bekerja pada organisasi tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja pegawai pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri pegawai antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya.

Pemahaman di atas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu (2004: 120), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

* + - 1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.
			2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada pegawai bergantung pada pribadi masing-masing pegawai. pegawai satu dengan yang lain akan memiliki faktor yang berbeda yang akan mempengaruhi kepuasan kerjanya.

Menurut pendapat Moch. As’ad (1995: 115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketrentaman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.

Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.

Faktor finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi system penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Seorang karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Apabila yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka harus ada, maka terjadi tingkat kepuasan yang makin tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataannya yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menurut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

Menurut Robbins (Zainur Roziqin 2010: 73) faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kerja yang secara mental menantang
2. Ganjaran yang pantas
3. Kondisi kerja yang mendukung
4. Rekan kerja yang mendukung
5. Kesesuaian kepribadian pekerjaan

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan kepuasan kerja yang dirasakan setiap orang sangat berbeda ada banyak aspek yang mempengaruhinya. Beberapa aspek tersebut sangat penting guna menunjang tercapainya kepuasan kerja. Adanya pemenuhan kebutuhan yang dimiliki seseorang berdampak pada pencapaian nilai kerja seseorang atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya

Menurut Afandi (2018: 82), indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

Pengawas

Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.

Rekan kerja

Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Sedangkan menurut (Robbins, 2015:181-182) Indikator Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai berikut:

Kondisi Kerja yang mendukung

Karyawan peduli lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi–studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dengan pengharapan Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar dihasilkan kepuasan.

Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh pegawai. Apabila pegawai puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan untuk bekerja pada organisasi tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja pegawai pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok.

### Tingkat Kemangkiran Kerja

Mangkir menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti tidak datang atau absen. Diambil dari pengertian beberapa tokoh, menurut Dalton (1991) *absenteeism* atau disebut juga dengan ketidakhadiran adalah:

Sebuah perilaku kerja yang terjadi dalam perusahaan atau organisasi dengan jadwal tetap yang mana seorang individu gagal atau tidak dapat bekerjasesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan terlepas dari alasannya.

Adapula menurut Robbins (2003) ketidakhadiran dalam bekerja adalah, “Kondisi seorang pekerja tidak melapor ataupun melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanyasesuai dengan waktu yang telah disepakati”.

 Menurut Leap dan Crino (2006) bahwa,*“Absences occur when an employee fails to report to work as scheduled”*. (Kemangkiran kerja terjadi ketika seorang pegawai gagal melapor untuk bekerja sesuai dengan jadwal)

Pendapat serupa dikemukakan oleh Flippo (2004) :

*“Absenteeism is the title given to a condition that exists when a person fails to come to work when properly scheduled to work”.* (Ketidakhadiran adalah sebutan yang diberikan untuk suatu kondisi yang terjadi ketika seseorang gagal masuk kerja pada waktu yang dijadwalkan untuk bekerja)

Ramsey, Punnet, & Greenidge (2007) menyatakan bahwa:

Ketidakhadiran kerja dapat dibedakan menjadi dua tipe, yakni ketidakhadiran yang disengaja dan ketidakhadiran yang tidak disengaja. Ketidakhadiran yang tidak disengaja merepresentasikan faktor diluar kontrol yang dapat menghalangi seorang individu untuk bekerja, seperti sakit yang bekerpanjangan dan membutuhkan waktu penyembuhan yang cukup lama. Pada ketidakhadiran yang tidak disengaja karena sakit seperti ini dapat menghindarkan perusahaan dari kerugian, misal kecelakaan atau masalah lain karena kondisi fisik pekerja yang kurang memungkinkan untuk dapat bekerja dengan optimal. Sedangkan ketidakhadiran yang disengaja merupakan sebuah tindakan yang berdasarkan dari pilihan seorang karyawan itu sendiri yang alasannya dapat dikontrol.

Anderson (2001:233) menyatakan bahwa,”*Defines absenteeism as the failure to report for scheduled work*‟. (Kemangkiran didefenisikan sebagai kegagalan untuk melaporkan pekerjaan yang telah terjadwal) Sedangkan Martocchio and Harrison (1993: 263) menyatakan bahwa kemangkiran adalah:

“*Individual’s lack of physical presence at a given location and time when there is a social expectation for him or her to be there. ‘Thus, absence is the logical opposite of attendance*”. (Kemangkiran juga didefenisikan sebagai kelemahan individu dalam hal kehadiran pada tempat dan waktu yang telah ditentukan di saat ada harapan sosial bahwa mereka bisa hadir. Oleh karena itu, kemangkiran merupakan lawan dari kehadiran).

Sedangkan menurut Cascio dan Boudreau (2011:58), kemangkiran adalah:

*“Absenteeism is any failure of an employee to report for or to remain at work as scheduled, regardless of reason*”. (Kemangkiran adalah kegagalan karyawan untuk melaporkan pekerjaannya atau tetap bekerja sesuai jadwal tanpa harus memperhatikan alasannya).

Sekiranya cukup jelas bahwa Cascio dan Boudreau menjelaskan bahwa kemangkiran adalah bentuk kegagalan karyawan mematuhi jadwal kerjanya dan kegagalan untuk melaporkan apa yang seharusnya menjadi kewajibannya terhadap organisasi.

Magdelena L. (2008) mengelompokkan sebab-sebab meningkatnya gejala kemangkiran ke dalam tiga faktor yaitu :

Faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap kemangkiran karyawan mencakup iklim atau cuaca, dan jarak tempat tinggal karyawan yang bersangkutan.

Faktor organisasi dan manajemen perusahaan mencakup besarnya organisasi, sikap manajemen terhadap kemangkiran, kebijaksanaan dalam upah, kondisi kerja yang tidak menunjang dan sistem pelayanan kesehatan yang kurang memadai.

Faktor pribadi mencakup masa kerja, motivasi dan kepuasan kerja.

Sedangkan Pigors dan Myers (2010) mengemukakan sebab kemangkiran digolongkan dalam dua hal:

1. Variabel exogen, mencakup rutinitas, gaji, peran tanggung jawab keluarga.
2. Variabel endogen, mencakup kepuasan kerja, keterlibatan kerja, status kesehatan.

Sedangkan menurut Cumming (2007) tiga faktor utama yang secara konsisten diasosiasikan dengan tingkat kemangkiran adalah sebagai berikut:

1. Personal, yang dapat dikontrol dalam beberapa hal tertentu melalui kebijaksanaan seleksi dari organisasi, seperti misalnya usia, jenis kelamin, jarak rumah dan tempat kerja, tanggung jawab keluarga.
2. Organizational, yang secara langsung berada di bawah kontrol manajemen lokal, contohnya tingkat kesulitan atau ketidaknyamanan pekerjaan, tingkat stres, pergantian kerja (shift) dan jumlah jam lembur, tingkat pendapatan, dan secara umum adalah moral pekerja.
3. External, faktor-faktor seperti tingkat pengangguran lokal yang secara keseluruhan berada di luar control organisasi individual.Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam mempertahankan. Hal ini disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi.

Mangkir merupakan bentuk ketidakdisiplinan pegawai terhadap peraturan organisasi yang ada. Sehingga pada hakikatnya disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku seorang pegawai yang mematuhi terhadap peraturan perusahaan, bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan, bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugasnya serta memberikan hasil kerja berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi.

Terdapat beberapa indikator displin kerja. Menurut Hasibuan (2000) perlu dipahami indikator-indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan pada suatu perusahaan, yaitu sebagai berikut:

* 1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada seseorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan. Tetapi jika pekerjaan itu di luar kemampuannya atau pekerjaannya itu jauh dibawah kemampuannya, maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan akan rendah. Di sini letak pentingnya asas *the right man in the right place and the right man in the right job.*

* 1. Teladan pimpinan

Dalam menentukan disiplin kerja karyawan maka pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik, jika dia sendiri kurang berdisiplin. Pimpinan harus menyadari bahwa perilakunya akan dicontoh dan diteladani oleh para bawahannya. Hal inilah yang mengharuskan agar pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik, supaya para bawahan pun berdisiplin baik.

* 1. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut memengaruhi kedisplinan karyawan, karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Perusahaan harus memberikan balas jasa yang sesuai. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuannya beserta keluarganya. Karyawan sulit untuk berdisiplin baik jika selama kebutuhan-kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

* 1. Keadilan

Keadilan mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Apabila keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik. Pimpinan atau manajer yang cakap dalam kepemimpinannya selalu bersikap adil terhadap semua bawahannya, karena dia menyadari bahwa dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisplinan yang baik pula

* 1. Pengawasan melekat

Pengawasan melekat harus dijadikan suatu tindakan yang nyata dalam mewujudkan kedisplinan karyawan perusahaan, karena dengan pengawasan ini, berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi bawahan. Hal ini berarti atasan harus selalu ada/hadir di tempat kerjanya, supaya dia dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya.

* 1. Sanksi hukuman

Sangsi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Karena dengan adanya sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku yang indisipliner karyawan akan berkurang. Berat ringannya sangsi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan. Sangsi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan.

* 1. Ketegasan

Pemimpin harus berani tegas bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indispliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinanya. Tetapi bila seorang pimpinan kurang tegas atau tidak menghukum karyawan yang indisipliner, maka sulit baginya untuk memelihara kedisiplinan bawahannya, bahkan sikap indispliner karyawan tersebut akan semakin meningkat.

* 1. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesame karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan itu baik bersifat vertikal maupun horizontal yang hendaknya horizontal. Pimpinan atau manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta mengikat, vertical maupun horizontal. Jika tercipta human relationship yang serasi, maka terwujud lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Hal ini akan memotivasi kedisiplinan yang baik pada perusahaan.

Sedangkan menurut Soejono (2000: 67), disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu:

* 1. Ketepatan waktu.

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik

* 1. Menggunakan peralatan kantor dengan baik.

Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan

* 1. Tanggung jawab yang tinggi.

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

* 1. Ketaatan terhadap aturan kantor.

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu tanda pengenal/identitas, membuat ijin bila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

### Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan organisasional.

Beberapa ahli telah mengemukakan definisi kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan, secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Robert L. Mathis dan Jhon H. Jackson, 2009:113). Mangkunegara (2012: 67) menyatakan, “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sedangkan Wirawan (2012: 5) menyatakan kinerja adalah, “Keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”. Veithzal Rivai (2011: 309), berpendapat bahwa kinerja adalah, “Merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Dengan demikian dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk memudahkan suatu organisasi melakukan penilaian kinerja pegawai maka dikelompokan beberapa aspek atau kriteria dalam kinerja.

Kinerja pegawai adalah salah satu aspek penting yang wajib diperhatikan oleh organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Wilson Bangun (2012: 215) menyatakan bahwa:

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai pegawai bedasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan demi mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*).

Menurut Rivai & Basri dalam Masram (2017: 138) kinerja adalah,

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama..

Dengan demikian dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa, “Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan”. faktor-faktor individu yang dimaksud adalah:

Faktor Individu

1. usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
2. *abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
3. *role/ Task Perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
4. Faktor Lingkungan, yang meliputi
5. kondisi fisik
6. peralatan
7. waktu
8. material
9. pendidikan
10. supervisi
11. desain organisasi
12. pelatihan
13. keberuntungan

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik menurut Mangkunegara (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*Knowledge* + *skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan seharihari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

1. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang mengerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka inidividu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/*Intelegensi Quotiont* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotiont* (EQ).

1. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang mendukung, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya

Menurut Sugiyono (2000 : 56) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

Kualitas Kerja

Kualitas kerja merujuk pada hasil (*output*) yang telah dilaksanakan oleh para karyawan. Apabila hasil yang dilaksanakan oleh para karyawan telah sesuai dengan prosedur dan sistim kerja yang telah ditetapkan atau dalam arti telah memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan bahkan mampu memberkan perbaikan-perbaikan kerja yang signifikan, maka dapat dikatakan bahwa kinerja kerja dilihat dari kualitas kerja sudah baik.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja yaitu banyaknya kerja yang telah dilaksanakan. (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaanya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan Apabila kuantitas kerja karyawan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau bahkan melebihi standar, maka dapat dikatakan bahwa kinerja para pegawai jika dilihat dari kuantitas kerja sudah baik.

Efisiensi Kerja

Efisiensi dalam hal ini kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan dengan tidak membuang banyak waktu, tenaga dan biaya. Apabila hal tersebut dapat terealisasi, maka dapat dikatakan bahwa kinerja kerja dilihat dari segi efisiensi sudah baik.

Kerjasama

Dalam menjalankan aktivitas kerjanya, karyawan dapat berperan sebagai anggota maupun pemimpin tim kerjasama yang baik dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaannya. menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Disiplin

Disiplin merupakan kesadaran dan kesetiaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimna pegawai selalu datang dan pulang tepat waktu serta mengerjakan semua pekerjaan dengan baik. Dalam rentang masa kerjanya, karyawan memiliki tingkat kedisplinan yang baik, seperti ia jarang atau bahkan tidak pernah absen untuk sesuatu yang tidak penting selama karyawan tersebut bekerja.

Loyalitas (Kesetiaan)

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Dalam hal ini karyawan selalu mempunyai sikap yang loyal terhadap perusahaan sehingga dalam menjalankan aktivitas kerjanya, karyawan selalu bersikap positif terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Latar Belakang dan Keterampilan

Berdasarkan latar belakang dan ketrampilan yang dimiliknya, karyawan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap pekerjaannya serta mau menerapkannya dalam pekerjaan yang diberikan kepadanya. Disamping itu, dengan latar belakang pendidikannya, karyawan tersebut dapat mampu mempelajari sesuatu hal yang baru dengan cepat.

Indikator kinerja menurut Simamora dalam Masram (2017:142), yaitu:

1. Stabilitas dan Konsistensi

Kriteria yang baik harus mampu diukur dengan cara-cara yang dapat dipercaya.

1. Evaluasi Kinerja Anggota Organisasi

Kriteria yang baik harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka.

1. Efektivitas Individu Anggota Organisasi

Kriteria yang baik haruslah sensitif terhadap masukan dan tindakan pemegang jabatan.

1. Dapat diukur

Kriteria yang baik harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedang dinilai.

Selanjutnya menurut Sastrohadiwiryo dalam Masram (2017:143) menyebutkan unsur-unsur yang dinilai harus ada dalam penilaian kinerja adalah :

* + - 1. Kesetiaan

Kesetiaan yang dimaksud adalah tekat dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab

* + - 1. Hasil Kerja

Yang dimaksud dengan hasil kerja adalah kinerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya

* + - 1. Tanggung jawab

Yaitu kesanggupan seorang tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya

* + - 1. Ketaatan

Kesanggupan seorang tenaga kerja untuk mentaati segala ketetapan, peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang

* + - 1. Kejujuran

Yang dimaksud kejujuran adalah ketulusan hati seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan serta kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya

* + - 1. Kerjasama

Kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yangtelah ditetapkan

* + - 1. Prakarsa

Kemampuan seseorang tenaga kerja untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas

* + - 1. Kepemimpinan

Kemampuan yang dimiliki seorang tenaga kerja untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimum untuk melaksanakan tugas pokok

**Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran**

**Kepuasan Kerja**

* Pekerjaan
* Upah
* Promosi
* Pengawas
* Rekan Kerja

Sumber: Afandi (2018: 82)

**Kinerja Pegawai**

* Stabilitas dan Konsistensi
* Evaluasi Kinerja Organisasi
* Efektivitas Individu Anggota Organisasi
* Dapat diukur

Sumber: Simamora dalam Masram (2017: 142)

**Tingkat Kemangkiran Kerja**

* Ketepatan Waktu
* Menggunakan Peralatan Kantor Dengan Baik
* Tanggungjawab Yang Tinggi
* Ketaatan Terhadap Aturan Kantor

Sumber: Soejono (2000: 67)

# THE METHOD

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif. Metode deskriptif (Sugiyono, 2013:380) adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan keadaan yang ada pada perusahaan berdasarkan fakta, sifat-sifat populasi berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Berdasarkan penjelasan di atas yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai UGD RSUD Cilacap yang berjumlah 812 orang. Adapun dalam penelitian ini, menggunakan sampel 10% dari jumlah populasi 812. Banyaknya sampel adalah 81,2 dan dibulatkan menjadi 82 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* atau acak.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara sebagai yakni pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer yaitu data yang diperoleh melalui langsung ke lokasi penelitian (field research) untuk mencari data yag lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kemudian pengumpulan data sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung data primer. Pada penelitian ini data sekunder yang dimaksud adalah Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data-data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah, tulisan, karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian dan dokumentasi yaitu dengan menggunakan catatan-catatan yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan obyek penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk untuk mengetahui pengaruh antara variabel – variabel bebas (X1 dan X2) dengan variabel terikat (Y) dengan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 s.d Juli 2022 yang dilakukan di RSUD Cilacap Kabupaten Cilacap.

# RESULT AND DISCUSSION

Penelitian ini menggunakan hasil uji validitas dan uji reliabiltas yang langsung digunakan untuk menguji hipotesa penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dihitung setiap item atau variabel dari Kepuasan Kerja, Tingkat Kemangkiran dan Kinerja Pegawai yang diambil dari 78 responden. selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS 26.0. Perhitungan validitas instrument didasarkan pada nilai signifikansi (sig). Apabila nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka pertanyaan dianggap valid atau sahih, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan hasil analisa data yang diperoleh, semua pernyataan variabel Kepuasan Kerja (X1), pernyataan variabel Tingkat Kemangkiran (X2) dan pernyataan variabel kinerja pegawai (Y) dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai sig yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, seluruh item pada variabel tersebut dapat mengukur yang seharusnya diukur.

Pengujian reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha Coefisien* > 0,6 (Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas pernyataan tentang variabel Kepuasan Kerja yaitu 0,868, Tingkat Kemangkiran yaitu 0,824 dan kinerja pegawai, yaitu 0,825, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada masing¬-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

Peneliti melakukan cara deskripsi data penyebaran kuisioner kepada para pegawai yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan mengenai sejauhmana penilaian terhadap Pengaruh Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran terhadap Kinerja Pegawai. Dari hasil penyebaran angket yang dilakukan kepada 78 responden berkenaan dengan variabel Kepuasan Kerja diperoleh rata-rata sebesar 3,51, untuk Tingkat Kemangkiran diperoleh rata-rata sebesar 1,69 dan untuk variabel kinerja pegawai diperoleh hasil rata-rata 3,72.

**Hasil Uji Hipotesis**

* + - 1. **Persamaan Regresi Linear Berganda**

Uji t digunakan untuk rnengetahui hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi masing-masing hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

 **Tabel Hasil Analisis Uji t Regresi Linear Berganda**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
|  |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics |
| B | Std. Error | Beta |  |  | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 49.325 | 4.694 |  | 10.507 | .000 |  |  |
| X1 | .350 | .057 | .501 | 6.147 | .000 | .756 | 1.323 |
| X2 | -.472 | .094 | -.410 | -5.030 | .000 | .756 | 1.323 |
| a. Dependent Variable: Y |

Sumber : Data primer diolah, 2022

 Berdasarkan tabel tersebut di atas, bahwa variabel independent Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,501, sedangkan variabel Tingkat Kemangkiran berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai sebesar -0,410. Artinya kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang cukup terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

 Y = 49,325 + 0,501 X1 - 0,410 X2

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut:

* + - * 1. Konstanta = 49,325 Artinya apabila Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran diasumsikan tidak ada maka Kinerja Pegawai di Unit Gawat Darurat RSUD Kabupaten Cilacap adalah sebesar 48,904.
				2. Koefisien regresi (b1)= 0,501. Artinya apabila setiap 1 (satu) unit nilai kepuasan kerja baik, maka akan terjadi kenaikan kinerja pegawai sebesar 0,501 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai b1 bertanda positif, sehingga apabila kepuasan kerja semakin baik, maka kinerja pegawai akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya.
				3. Koefisien regresi (b2)= -0,410. Artinya apabila setiap 1 (satu) unit nilai tingkat kemangkiran lebih rendah, maka kinerja akan meningkat sebesar -0,410 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai b2 bertanda negatif, sehingga apabila tingkat kemangkiran semakin rendah, maka kinerja pegawai akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
			1. **Analisa Korelasi**

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas (Kepuasan kerja dan Tingkat Kemangkiran), terhadap variabel terikat (Kinerja Pegawai) secara parsial dengan menggunakan taraf signifikansi (α)= 0,05 dan (degree of freedom) = n – k – 1 (df).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 26.00, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel Hasil Koefisien Determinasi pada Analisis Regresi Linear Berganda**

|  |
| --- |
| **Correlations** |
|  | Y | X1 | X2 |
| Pearson Correlation | Y | 1.000 | .704 | -.658 |
| X1 | .704 | 1.000 | -.494 |
| X2 | -.658 | -.494 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | Y | . | .000 | .000 |
| X1 | .000 | . | .000 |
| X2 | .000 | .000 | . |
| N | Y | 78 | 78 | 78 |
| X1 | 78 | 78 | 78 |
| X2 | 78 | 78 | 78 |

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel korelasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

* + - * 1. Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai memiliki hubungan, karena diketahui nilai 0,000 (sig<0,05) dengan nilai pearson correlation 0,704. Artinya memiliki tingkat hubungan yang kuat (interval 0,60 – 0,799).
				2. Tingkat Kemangkiran dengan Kinerja Pegawai memiliki hubungan, karena diketahui nilai 0,000 (sig<0,05) dengan nilai pearson correlation -0,658. Artinya memiliki tingkat hubungan yang kuat (interval 0,60 – 0,799).
			1. **Uji t (Parsial)**

Kriteria yang digunakan dalam pengujian secara parsial atau uji t ini adalah dengan cara membandingkan nilai probabilitas hasil perhitungan dengan signifikansi α = 0.05. Adapun sifat atau arah pengaruh dapat dilihat berdasarkan tanda pada nilai t-hitung. Apabila nilai t hitung bertanda positif (+), maka pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat bersifat searah, sedangkan bila nilai t-hitung bertanda negatif (-), maka pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat bersifat berlawanan.

Dari hasil Analisa dengan menggunakan SPSS 26.00 didapatkan tabel berikut:

**Tabel Uji t Parsial**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics |
| B | Std. Error | Beta |  |  | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 49.325 | 4.694 |  | 10.507 | .000 |  |  |
| X1 | .350 | .057 | .501 | 6.147 | .000 | .756 | 1.323 |
| X2 | -.472 | .094 | -.410 | -5.030 | .000 | .756 | 1.323 |
| a. Dependent Variable: Y |

Sumber : Data primer diolah, 2022

1. Pengujian variabel Kepuasan Kerja (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Nilai sig Kepuasan Kerja (X1) yaitu 0,000, lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencari t table adalah (α/2 : n-k-1) = (0,05/2 : 78-2-1) = (0,025:75), sehingga diperoleh nilai ttable sebesar 1,995. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai thitung (6,147) > ttabel (1,995) sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai, sehingga apabila Kepuasan Kerja semakin baik maka Kinerja akan semakin meningkat.

1. Pengujian variabel Tingkat Kemangkiran (X2) terhadap Kinerja (Y)

Nilai sig Kompetensi (X2) yaitu 0,000, lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat kemangkiran (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y). Untuk mencari ttable adalah (α/2 : n-k-1) = (0,05/2 : 78-2-1) = (0,025:75), sehingga diperoleh nilai ttable sebesar 1,995. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai thitung bertanda negatif sebesar (-5,030). Hal ini berarti Tingkat Kemangkiran berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai, sehingga apabila Tingkat Kemangkiran semakin rendah, maka Kinerja Pegawai akan semakin tinggi.

* + - 1. **Uji F**

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan yang diberikan variable Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran terhadap Kinerja Pegawai. Berikut disajikan hasil analisis Uji F menggunakan program SPSS 26.00 dengan menggunakan taraf signifikansi(α) = 0,05 dan (*degree of freedom*) = n – k – 1 sebagai berikut :

**Tabel Uji F**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2614.280 | 2 | 1307.140 | 61.922 | .000b |
| Residual | 1583.207 | 75 | 21.109 |  |  |
| Total | 4197.487 | 77 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Y |
| b. Predictors: (Constant), X2, X1 |

Sumber : Data primer diolah, 2022

* + - * 1. Menurut Imam Ghozali (2011:101), jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya, variable independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap varaiabel dependen (Y), begitu juga sebaliknya. Berdasarkan *Anova table* hasil pengujian F diatas, didapat nilai sig 0,000, maka lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh simultan (secara bersama-sama) yang diberikan variable Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran terhadap Kinerja Pegawai.
				2. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014 : 155), Jika fhitung > ftabel atau fhitung < -ftabel maka artinya secara simultan ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan sebaliknya. Untuk mencari ftabel adalah (k : n-k) = (2 : 78-2) = (2:76) = 3,12, maka = fhitung > ftabel = 61,922 > 3,12, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh antara variable Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran terhadap variable Kinerja Pegawai.
			1. **Koefisien Determinasi**

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar pengaruh variable Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran terhadap Kinerja Pegawai dapat dilihat *tabel summary* sebagai berikut :

Tingkat Hubungan (R Square)

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .789a | .623 | .613 | 4.59450 | 2.050 |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 |
| b. Dependent Variable: Y |

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara variable Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran terhadap variable Kinerja Pegawai sebesar 0,623 atau sebesar 62,3% dan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Untuk memperjelas hasil penelitian, penulis ilustrasikan pada gambar sebagai berikut:

37,3%

X1

Є

70,4%

62,3%

Y

-65,8%

X2

**Gambar Hasil penelitian Pengaruh Variabel**

Keterangan :

X1 = variabel Kepuasan Kerja

X2 = variabel Tingkat Kemangkiran

Y = variabel Kinerja Pegawai

Є = Variabel lain yang tidak diteliti

= Hubungan antara antar variable

**Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Apabila kepuasan kerja semakin baik maka kinerja pegawai juga akan semakin baik, begitu pula sebaliknya jika kepuasan kerja semakin kurang baik maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun.

Hal tersebut sejalan dengan Iwan Kurnia Wijaya (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga aspek kepuasan kerja tersebut merupakan persepsi riil dan banyak direspon positif karyawan di CV. Bukit Sanomas.

Kepuasan kerja pegawai memiliki pengaruh dalam mengefektifkan organisasi untuk mencapai tujuan sehingga Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap perlu meningkatkan kepuasan kerja pegawainya sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang negatif dan signifikan tingkat kemangkiran terhadap kinerja pegawai. Apabila tingkat kemangkiran semakin rendah maka kinerja pegawai juga akan semakin baik, begitu pula sebaliknya jika tingkat kemangkiran semakin tinggi maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun.

Hal tersebut sejalan dengan Made Diah Yudiningsih (2016) yang menyatakan bahwa bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran terhadap kinerja pegawai. Apabila kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran semakin baik maka kinerja pegawai juga akan semakin baik, begitu pula sebaliknya jika kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran semakin kurang baik maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun.

# CONCLUSION

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap berada pada kriteria cukup baik dan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa dengan meningkatnya kepuasan kerja pegawai maka akan semakin meningkatnya kinerja pegawai di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap. Selanjutnya masih ditemukan indikator yang perlu lebih dioptimalkan yaitu berkenaan dengan fasilitas kerja di kantor yang representatif..
2. Dari hasil analisis membuktikan bahwa tingkat kemangkiran berada pada kriteria cukup baik dan berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa dengan semakin rendahnya tingkat kemangkiran maka akan semakin meningkatnya kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap. Selanjutnya masih ditemukan indikator yang perlu lebih dioptimalkan yaitu berkenaan dengan melaksanakan perintah atasan dengan sepenuh hati.
3. Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya, bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran. Koefisien korelasi yang diperoleh terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukan bahwa kinerja pegawai di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cilacap dapat ditingkatkan melalui perbaikan kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran, terutama pada pelaksanaan pelatihan dan pengembangan diri pegawai

**REFERENCES**

Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.

Akdon dan Riduwan. 2008. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: CV. Alfabeta.

Anderson, SL, & Betz, NE. 2001. *Sources Of Social Self-Efficacy Expectations: Their Measurement And Relation To Career Development*. Journal of Vocational Behavior, 58, 98-117

A.R, Syamsudin dan Vismaia S. Damaianti (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: Sekolah Pascasarjana UPI dan PT Remaja Rosdakarya

Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

--------------------- . 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sagung Seto.

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Cascio, W and Boudreu, J. 2011. *Investing People: Financial Impact of Human Resources*. United States of Amerika: Education Inc Publishing as FT Press.

Cumming, Maurice W. 2007. *The Theory And Practice Of Personnel Management*. London: William Heinemann Ltd.

DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S, L. 2013. *Fundamentals of Human Resource Management 11th edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Dessler, Garry. 2013. *Human Resource Management – Thirteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Edy Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-8*. Jakarta: Prenada Media Group.

Flippo, Edwin B. 2004. *Principles Of Personnel Management, Fifth Edition*. Singapore: McGraw Hill International Book Company.

Frankel, J.P and Wallen N. E. 2008. *How To Design And Evaluate Research In Education.* New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

-------------------- . 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Hartono, Jogiyanto. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.

Herman Sofyandi. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Leap, Terry L. dan Michael D. Crino. 2006. *Personnel / Human Resources Management*, *Second Edition*. New York: Macmillan Publishing Co.

Magdelena Lumbantoruan. 2008. *Ensiklopedi Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*. Jakarta: PT. Cipta Adi Pustaka.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

-------------------- . 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

-------------------- . 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

McMillan, J.H. and Schumacher, S. 2001. *Research in Education*. New York: Longman, Inc.

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Pigors, Paul dan Charles A. Myers. 2010. *Personnel Administration: A Point of View and A Method*. Tokyo: McGraw Hill International Book Co.

Punnet, B. J., Greenidge, D., & Ramsey, J. 2007. *Job Attitudes And Absenteeism: A Study In The English Speaking Caribbean*. Journal of World Business, 42 (2007), 214-227

Riduwan. 2009. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Robbins, Stephen P.1996. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Vol. 1. Jakarta: Prenhallindo.

-------------------- . 2003. *Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan, Jilid 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

-------------------- . 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Robert L. Mathis – John H. Jackson. 2006. *Human Resource Management, Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.

Roziqin, Muhammad Zainur. 2010. *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soejono. 2000. Sistem dan Prosedur Kerja. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja.* Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.

Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zainal, Veithzal Rivai. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* Edisi ke-7. Depok: PT. Raja Grafindo.